

DELIBERA N. 33/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/559563/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 14 febbraio 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 21/10/2022 acquisita con protocollo n. 0304060 del 21/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 057154xxxx con la società TIM SPA (KENA MOBILE), di seguito, per brevità, Tim, lamenta la fatturazione post disdetta e a 28 giorni, l'invio di elenchi telefonici non richiesti, l'invio non richiesto delle fatture.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

"di avere chiesto la cessazione del contratto in essere con TIM sulla linea 057154xxxx (nonché di altre due linee estranee alla presente procedura). Sennonché, la fatturazione di tale utenza (057154xxxx) continuava, in violazione della normativa vigente e delle linee guida dell'AGCM. In particolare è stato sollecitato, da parte di TIM, il pagamento delle fatture indicate nel sollecito che si allega";

"che la linea in oggetto (057154xxxx) ha subito una indebita fatturazione a 28 giorni negli anni 2017-2018".

"È stato altresì illegittimamente fatturato, sempre sulla linea 057154xxxx, l'invio degli elenchi telefonici, mai richiesto e, in ogni caso, mai effettivamente eseguito".

"Infine, è stato attivato e fatturato - sempre sulla linea 057154xxxx - un ulteriore servizio non richiesto, riguardante la produzione e l'invio delle fatture, quando [l'utente]

ne aveva chiesto la trasmissione telematica in sede di conclusione del contratto. La cliente aveva peraltro inviato un reclamo a TIM”.

“Dopo l’avvio della procedura sono state inviate ulteriori fatture illegittime riguardanti la linea 057154xxxx e la linea 05711304xxxx”.

In data 29 luglio 2022, inviava a mezzo pec all’operatore una missiva lamentando: 1) la *“voce di spesa (Professional Business)”* relativamente alla quale chiedeva spiegazioni circa la *“richiesta di attivazione e le caratteristiche/utilità del relativo servizio”*, 2) l’indebita fatturazione a 28 giorni occorsa negli anni 2017-2018 per tutte le linee attive.

L’istante ha allegato fatture e sollecito di pagamento.

In data 20 ottobre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “annullamento di tutte le fatture emesse a seguito della disdetta delle linee 057154xxxx e 05711304xxxx e/o in corso di emissione”;*
- ii) “ritiro della pratica dal recupero crediti e definitiva cessazione del ciclo di fatturazione in relazione alle linee 057154xxxx e 05711304xxxx”;*
- iii) “rimborso delle fatture pagate e non dovute in relazione alle delle linee 057154xxxx e 05711304xxxx”;*
- iv) “indennizzo per fatturazione post recesso sulle delle linee 057154xxxx e 05711304xxxx”;*
- v) “indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni sulle delle linee 057154xxxx e 05711304xxxx”;*
- vi) “indennizzo per indebita fatturazione dell’invio degli elenchi telefonici sulle delle linee 057154xxxx e 05711304xxxx”;*
- vii) “rimborso di tutte le somme addebitate, sulla linea 057154xxxx, a titolo di “servizio di produzione e invio” fatture, di cui il cliente aveva chiesto la trasmissione via mail (anche in questo caso è dovuto, inoltre, un indennizzo per l’attivazione di un servizio non richiesto)”;*
- viii) “indennizzo per omessa risposta al reclamo inviato in relazione alle delle linee 057154xxxx e 05711304xxxx”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito:

l'“inammissibilità dell'istanza di definizione per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS. L'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS prevede che "In udienza (di conciliazione, n.d.a.) le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante". Nella precedente fase di conciliazione e nella presente fase di definizione, l'istanza è stata promossa in nome e per conto della xxx, il cui asserito rappresentante legale, xxx, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale. Si domanda, pertanto, in via preliminare che l'istanza venga dichiarata inammissibile per la violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS”.

l'“inammissibilità dell'istanza per avere controparte formulato domande nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, in violazione dell'art. 14, comma 1, Delibera AGCOM n. 359/19/CONS In via preliminare, TIM intende rilevare l'inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia, presentata dalla controparte al Corecom intestato, per la parziale difformità delle domande formulate, rispetto a quelle sottoposte a conciliazione, in sede di prima istanza. Come già rilevato poco sopra, in sede di conciliazione l'istante si limitava a richiedere storni, rimborsi ed indennizzi a fronte della presunta mancata lavorazione del recesso per la linea 057154xxxx. Solo in sede di definizione, invece, controparte contestava anche la mancata lavorazione del recesso per altra utenza la n. 05711304xxxx. Sulla scorta di tale inammissibile modifica del petitum e della causa petendi l'istante, dunque, introduceva in giudizio richieste nuove e, dunque, mai sino ad ora formulate. Le deduzioni nuove, al pari delle nuove domande, in quanto non sottoposte a tentativo obbligatorio di conciliazione, devono essere stralciate, perché su di esse non può essere esercitato il contraddittorio in questa sede. Le nuove istanze, che non costituiscono evidentemente precisazione di quella avanzata con il tentativo obbligatorio di conciliazione, determinano la violazione del principio del doppio grado di giudizio che nella presente sede amministrativa si evince dalla previsione di cui all'art. 14 co. 1 della Delibera AGCOM n. 359/19/CONS, a mente del quale è possibile chiedere la definizione della controversia “qualora i tentativi di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale”.

Nel merito, con riferimento alla mancata lavorazione della disdetta dell'utenza n. 057154xxxx, Tim ha dedotto che controparte “non fornisce prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non allega né documenta la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. Inoltre, controparte non ha depositato la prova dell'avvenuta cessazione, non ha indicato gli importi contestati, né ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno. Non è provato nemmeno il pagamento delle somme che assume corrisposte in data successiva alla cessazione. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata”. Ferma l'eccezione di

inammissibilità, comunque, la medesima genericità si rinviene anche nelle doglienze relative alla presunta mancata lavorazione del recesso della linea 05711304xxxx”.

L’operatore ha poi effettuato alcune “considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto emerso da controllo all’interno dei propri sistemi. A sistema la linea 057154xxxx, al pari della linea 05711304xxxx, risultano cessate dal 20.8.22, a seguito di disdetta inoltrata dall’istante con pec del 20.7.22 (doc.1-2). Le linee, dunque, sono state cessate da TIM, nei termini di cui alle condizioni di contratto, così come la relativa fatturazione. Non sono presenti a sistema disdette antecedenti e, comunque, l’istante non è in grado di dimostrare il contrario, nella presente sede. Nessuna censura può, dunque, essere mossa nei confronti dell’operatore. In ragione di quanto sopra, i conti telefonici emessi TIM, oggi genericamente contestati ex adverso, sono legittimi e, come tali, integralmente dovuti. Non è, per l’effetto dovuto alcun rimborso o storno a favore della controparte”.

“Si segnala all’Ufficio che l’istante ha omissso il pagamento dei conti per la linea 057154xxxx riferibili ai mesi compresi tra gennaio 22 e la chiusura del ciclo di fatturazione e, dunque, a periodo molto antecedente al recesso. Medesima conclusione deve valere per l’insoluto presente sulla linea 05711304xxxx, come portato dai conti dal 3/22 in poi”.

“La domanda avversaria di storno/rimborso non può, pertanto, essere accolta”.

Tim, inoltre, ha eccepito l’infondatezza della richiesta di liquidazione di indennizzi avendo “tenuto un comportamento diligente e corretto” precisando altresì che “la prosecuzione del ciclo di fatturazione non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell’ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS come invocato dalla parte istante. (...) La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva d’indennizzi”.

Quindi, l’operatore ha dedotto che “non sono nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive, volte a porre l’operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche. L’istante, infatti, non documenta l’invio di alcuna segnalazione o reclamo, al di là di quello datato 29.7.22, inoltrato solo 9 giorni dopo la comunicazione di recesso”.

“L’assenza della prova di reclami dovrebbe, dunque, condurre il Corecom a rigettare- comunque- tutte le domande avversarie, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo (“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”) e, dall’altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da “continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato (“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria

diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte").

“TIM ha anche riscontrato l’unico reclamo ricevuto dalla controparte mediante missiva in forma scritta del 1.8.2022 (Doc.3)”.

Con riferimento alla fatturazione a 28 giorni, Tim ha eccepito *“che non ha mai riguardato i conti telefonici dell’istante.”*

“Non risultano, inoltre, addebitati costi per consegna elenchi”.

“Infondata, infine, ogni contestazione relativa agli addebiti per “spedizione e produzione fattura”. Tale voce, invero, è prevista dalle condizioni di contratto approvate dall’istante in sede di sottoscrizione della proposta di attivazione. In particolare, infatti, l’art. 14, comma 6 delle Condizioni Generali di contratto per l’accesso al servizio telefonico di base (Doc.4) prevede testualmente: “Le spese postali di spedizione fattura sono a carico del cliente”. L’istante, pertanto, aderendo alle condizioni di contratto citate, di fatto, ha prestato l’assenso anche all’applicazione del costo. Si deve notare, peraltro, che indipendentemente dalla modalità di invio del documento contabile, l’addebito è totalmente giustificato, tenuto conto dei costi di produzione e spedizione che gravano sull’operatore, chiamato a portare a termine, per ciascun cliente, le operazioni di predisposizione del conto e di inoltro dello stesso, in via cartacea o all’interno del cassetto fiscale. A ciò si aggiunga che, in ogni caso, la legittimità dell’addebito è stata anche confermata dalla Corte di Cassazione (cfr. Corte Cass. 3532/2009)”.

Tim ha concluso per il rigetto dell’istanza.

L’operatore ha allegato, tra l’altro, comunicazione di “disdetta linea telefonica 05711304xxxx” del 20 luglio 2022 e “disdetta linea telefonica 057154xxxx del 20 luglio 2022 e risposta alla Pec del 29/7/2022.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva che per quanto concerne l’eccezione formulata dall’operatore relativa alla *“inammissibilità dell’istanza di definizione per intervenuta violazione dell’art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS”*, al di là del refuso presente in merito alla denominazione della società istante, si rileva che detta eccezione non merita accoglimento in quanto di mero stile.

Viceversa, merita di accoglimento l’eccezione di Tim volta ad escludere dalla disamina del presente procedimento le vicende concernenti l’utenza n. 05711304xxxx in quanto non sottoposte al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione. Di fatti, il collegato UG/554076/2022 non solo nella descrizione dei fatti è relativo a contestazioni riferite unicamente all’utenza n. 057154xxxx, ma anche le correlate richieste riguardano solo detta utenza. Nello specifico l’utente in sede di UG ha chiesto: *“annullamento di tutte le fatture emesse a seguito della disdetta della linea 057154xxxx e/o in corso di*

emissione; - ritiro della pratica dal recupero crediti e definitiva cessazione del ciclo di fatturazione in relazione alla linea 057154xxxx; - rimborso delle fatture pagate e non dovute in relazione alla linea 057154xxxx; - indennizzo per fatturazione post-recesso sulla linea 057154xxxx; - indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni sulla linea 057154xxxx; - indennizzo per indebita fatturazione dell'invio degli elenchi telefonici sulla linea 057154xxxx; - rimborso di tutte le somme addebitate, sulla linea 057154xxxx, a titolo di "servizio di produzione e invio" fatture, di cui il cliente aveva chiesto la trasmissione via mail (anche in questo caso è dovuto, inoltre, un indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto); - indennizzo per omessa risposta al reclamo inviato in relazione alle linee 057154xxxx".

Inoltre, l'istante medesimo nella rappresentazione della vicenda precisa *"di avere chiesto la cessazione del contratto in essere con TIM sulla linea 057154xxxx (nonché di altre due linee estranee alla presente procedura).*

Ciò posto le domande formulate in sede di definizione della controversia saranno riferite alla sola utenza n. 057154xxxx.

Infine, le domande *sub i), sub ii), sub iii) e sub iv)* saranno esaminate congiuntamente e riferite alla fatturazione successiva alla disdetta.

Nel merito.

Sulla fatturazione successiva alla disdetta.

L'utente lamenta l'indebita fatturazione dopo la disdetta, laddove l'operatore eccepisce la legittimità della fatturazione emessa.

La doglianza è parzialmente fondata per le ragioni di seguito esposte.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie deve evidenziarsi che l'operatore ha dato atto di avere ricevuto *“disdetta inoltrata dall'istante con pec del 20.7.22”*, che l'utenza n. 057154xxxx è cessata il 20 agosto 2022 nei termini previsti dalle condizioni di contratto e che non sono presenti a sistema disdette antecedenti a detta data.

Ciò posto si rileva che la data del 20 agosto 2022 è congrua rispetto ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia della disdetta.

Occorre altresì evidenziare che agli atti risulta che le fatture emesse per l'utenza 057154xxxx sono relative a periodi dal 1° maggio 2022 fino al 31 agosto 2022, oltre ad ulteriori successive fatture contenenti addebiti relativi alla vendita rateale di apparati, costo di disattivazione, costo per hostkit, opzione fast, Tim safe web, Tim Tutto.

In base alle considerazioni sopra svolte, la parte istante ha diritto allo storno/rimborso in caso di avvenuto pagamento delle fatture successive alla data del 20 agosto 2022 al netto delle somme addebitate a titolo di vendita di apparati, costi di recesso, oltre al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale pratica di recupero del credito.

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la domanda dell'istante *sub iv)* in quanto il disservizio subito dall'istante attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sulla fatturazione a 28 giorni.

L'istante lamenta l'indebita fatturazione a 28 giorni, occorsa negli anni 2017-2018 laddove l'operatore eccepisce che la fatturazione a 28 giorni *“non ha mai riguardato i conti telefonici dell'istante.”*

La doglianza non è fondata per i motivi che seguono.

Posto l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*, si rileva che l'utente, ha contestato la fatturazione a 28 giorni riferita alle annualità 2017 e 2018, ma non ha prodotto a supporto di quanto affermato alcuna documentazione.

Al riguardo si richiama anche l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Pertanto, in assenza delle fatture relative al periodo 2017- 2018 non è possibile accogliere la domanda *sub v)* formulata dall'istante.

Sugli elenchi telefonici.

L'istante chiede l'indennizzo per indebita fatturazione dell'invio degli elenchi telefonici, laddove l'operatore eccepisce che *“non risultano, inoltre, addebitati costi per consegna elenchi”*.

La doglianza non è fondata e la relativa richiesta d'indennizzo deve essere rigettata atteso che dalla documentazione agli atti non risultano addebiti per la voce contestata.

La domanda *sub vi*) è quindi rigettata.

Sulla produzione e l'invio delle fatture.

La parte istante contesta le somme addebitate dall'operatore a titolo di “*servizio di produzione e invio fatture*”, avendone chiesto la trasmissione via mail, laddove l'operatore eccepisce la legittimità del proprio operato.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Al riguardo si ritiene infatti di accogliere quanto dedotto da Tim atteso che *“indipendentemente dalla modalità di invio del documento contabile, l'addebito è totalmente giustificato, tenuto conto dei costi di produzione e spedizione che gravano sull'operatore, chiamato a portare a termine, per ciascun cliente, le operazioni di predisposizione del conto e di inoltro dello stesso, in via cartacea o all'interno del cassetto fiscale. A ciò si aggiunga che, in ogni caso, la legittimità dell'addebito è stata anche confermata dalla Corte di Cassazione (cfr. Corte Cass. 3532/2009)”*.

La domanda *sub vii*) è dunque rigettata.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante chiede l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 29 luglio 2022, laddove l'operatore eccepisce di avervi dato riscontro con comunicazione datata 1° agosto 2022.

La richiesta non è fondata in quanto agli atti risulta risposta argomentata al reclamo e, pertanto la domanda *sub viii*) è rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SPA (KENA MOBILE), entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli

interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia con le modalità indicate nel formulario) delle fatture successive alla data del 20 agosto 2022 al netto delle somme addebitate a titolo di vendita di apparati e costi di recesso, oltre al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale pratica di recupero del credito.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 14 febbraio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)